

第15回 受賞者

グランプリ（国土交通大臣賞）奥田美穂さん（株）ティーシーエイ

オーストラリア滞在、バックパッカー等を経験後、添乗員資格を取得し添乗業務に従事。クルーズアドバイザー認定、クルーズコンサルタント資格を取得し、現在はクルーズツアーを中心に添乗。2020年1月のダイヤモンド・プリンセス号のクルーズ添乗中、新型コロナウイルスの集団感染が発生。今回の感染症についてはいち早く感染者の情報等をお客様に伝達し注意を促した。添乗員本人も自分の健康状態を不安に感じる中で、毎日お客様へ体調等を気遣う連絡をこまめに行い、少ない情報の中で不安が募るお客様に正しい情報を伝える努力を惜しまず業務に従事。船内待機となった後、下船日が予定よりも7日間遅れたが、その後全員無事に下船することができた。下船後もお客様へ電話を入れ、体調不良等出ていないか等、ツアー終了後もケアを行う。今回のツアーでお客様へ安心感を与えた点等が評価され、主催旅行会社からも表彰を受けた。

準グランプリ（観光庁長官賞）清川文子さん（株）読売旅行

大学時代のテニスサークルで培ったリーダーシップと海外留学で磨き上げた語学力を活かせると考え同社の専属添乗員として添乗業務を開始。2020年3月新型コロナウイルスが徐々に猛威を奮い始めていた中、「南米4ヶ国6大世界遺産めぐり12日間」に添乗。ツアー最終日の夕食中に「3時間後の午前0時をもって外出を禁止する」とペルー大統領の声明が発せられた。帰国便の出発が午前1時25分であったことから搭乗できない可能性もあると考え、夕食を中断しリマの空港に向かうと同時に最悪の事態も想定し準備を怠らなかつたが、何とか間一髪でペルーを出国することができた。乗り継ぎ空港では入国審査の混雑により予定していた成田便に間に合わなかつたが、事前に空港スタッフと交渉を進めていたこともありスムーズに後続の羽田便に搭乗し6時間遅れで日本に到着することができた。多少の遅延で無事に帰国することができたが、そこに至るまでは清川添乗員の事前準備をしっかり行ったことが大きなトラブル回避につながったことを評価し準グランプリの受賞となった。

委員長賞 岸蘭美さん（株）JTB

2019年10月に発生した台風19号の影響で成田・羽田空港が閉鎖される中、岸添乗員は11日間のカナダツアーに添乗中で、空港閉鎖による帰国便の欠航や航空会社のシステム不具合等も重なり、最終宿泊地のカルガリーに5延泊せざるを得なくなった。お客様は帰国が大幅に遅れることや延泊の費用負担等、不安が大きく募る中、添乗員はお客様一人一人の意見に耳を傾け、気持ちに寄り添いながら延泊中の過ごし方を提案。延泊中にバンクーバーへの2泊3日の小旅行や添乗員お薦めのレストランを紹介する等、トラブルを逆手に取ったツアーの味付けを行うことでお客様の不安を取り払うことができ、帰国後、お客様からの感謝の言葉を多数いただいた。

会長賞 水谷由佳さん（株）TEI

2020年3月、北欧14日間のツアーに添乗中、途中7日間の船旅の予定であったが、ノルウェー政府から日本がコロナによる14日間隔離対象国とされ、日本人は乗船できないことが発覚。対象国から外れた翌日別の場所から乗船できることが判明し、移動したが、出発が翌朝となること、乗船できる船が観光船ではなく貨物輸送船であることが判明したことから、日本の企画担当者に連絡し、クルーズ費用の全額返金の確認を取り付けた。失意のツアー参加客にせめてオーロラだけでも見ていただきたい一心で、オーロラの有名観光地ロバニエミで連泊しオーロラを見ることができた。ノルウェー政府からの14日間軟禁状態になることを避けるため、陸路で空港を目指し、コロナによる航空機の運航停止となる直前に帰国便に搭乗することができた。予期せぬトラブルにも長年の経験からの確かな判断を下した仕事振りからお客様からも高い評価をいただいた。

優秀賞

渋谷隆之介さん（株）J&J ヒューマンソリューションズ[®] 大林良子さん（株）フォーラムジヤパン 加藤幸子さん（株）ジャッツ

特別賞

菅谷眞弓さん（株）ジャッツ

奨励賞

世界一周クルーズ4名（株）J&J ヒューマンソリューションズ[®] 関口久仁子さん（株）J&J ヒューマンソリューションズ[®]

中野久美子さん（株）J&J ヒューマンソリューションズ[®] 大山晴美さん（株）J&J ヒューマンソリューションズ[®] 栗屋潤さん（株）ジャッツ

渡辺寿子さん（株）J&J ヒューマンソリューションズ[®] 加藤妃呂美さん（株）トップ・スタッフ 工藤俊夫さん ANA セールズ(株)

北橋真理さん（株）トリストエキスパート 森美恵子さん（株）トリストエキスパート 岡田正幸さん（株）トリストエキスパート

引口清種さん（株）トリストエキスパート